

Communiqué de presse – 9 octobre 2017

Fnac Darty poursuit ses synergies et lance Darty+, le premier abonnement livraison, assistance et SAV multi-enseignes et omnicanal.

- **A l'occasion des 60 ans de Darty, le Groupe Fnac Darty lance Darty+ ce lundi 9 octobre.**
- **Fnac+ et Darty+ donnent désormais indifféremment accès à la livraison illimitée dans les deux enseignes, une étape décisive dans la constitution d'une base de clientèle commune et dans la stratégie omnicanale du Groupe.**
- **En outre, Darty+ permet à ses abonnés de bénéficier au quotidien de l'assistance technique illimitée et prioritaire avec le Bouton Darty, ainsi que du SAV Darty pour tous leurs produits, quel que soit le lieu d'achat.**

Le Groupe Fnac Darty poursuit le déploiement des synergies entre ses deux enseignes en lançant Darty+, un **programme de services de livraison et d'assistance**, disponible par abonnement, pour mieux profiter de son équipement technique et électroménager.

Darty+ capitalise sur le succès du programme Fnac+, lancé en octobre 2016, dont il reprend le socle omnicanal en l'adaptant aux attentes des clients de Darty. Comme son aîné, Darty+ repose sur **l'accès illimité aux services de livraison**, y compris la livraison en 2 heures depuis le magasin le plus proche, quel que soit le canal d'achat, physique ou digital.

Le Groupe Fnac Darty propose désormais à ses clients un avantage unique : **les abonnés à Darty+ comme les abonnés à Fnac+ bénéficient de la livraison illimitée simultanément dans les deux enseignes**. Cette initiative marque une étape majeure dans la constitution d'une base de clientèle commune à Fnac et Darty.

Les clients Darty+ bénéficient en outre de **l'assistance technique illimitée** pour tous leurs produits, **achetés chez Darty ou non**. Elle est accessible par téléphone et de façon **prioritaire en visio** avec l'application « **Bouton Darty** » incluse. Ils bénéficient par ailleurs des tarifs les plus bas pour **le dépannage de tous leurs appareils** non couverts par une garantie Darty.

L'abonnement Darty+, d'un montant de **49€ par an** (essai gratuit d'un mois), peut être souscrit dans tous les magasins Darty. Pendant l'opération 60 ans de Darty, **25€** sont remboursés en carte cadeau pour chaque souscription.

Le groupe a choisi de lancer Darty+ à l'occasion des 60 ans de Darty pour marquer son engagement à développer les meilleurs services pour ses clients, dans la continuité du Contrat de Confiance Darty.

CONTACT PRESSE

Alexandre André : +33 (0)1 55 21 54 46 - alexandre.andre@fnacdarty.com

Fabienne Turquetil : +33 (0)1 48 02 35 84 – fabienne.turquetil@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty

Présent dans dix pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe dispose à fin juin 2017 d'un réseau multi-format de 689 magasins, dont 478 en France et se positionne comme le 2e acteur e-commerce en termes d'audience en France (plus de 13,6 millions de visiteurs uniques par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires pro forma de 7.4Md€. 

Annexe : Détail des services du programme Darty +

✓ La livraison la **PLUS RAPIDE OFFERTE** et **ILLIMITEE** chez **DARTY** et **FNAC**

Avec DARTY+, la livraison à domicile est offerte **sans minimum d'achat** pour tous les produits (hors market-place).

Toutes les options de livraison Darty sont incluses lorsqu'elles sont disponibles pour le produit et la zone.

- Pour le gros électroménager et les grandes TV : **livraison et installation à domicile le jour même**, en créneau de 2h ou 5h, sans minimum de commande ;
- Pour les autres produits : **livraison à domicile en 2h** ou sur RDV dans 15 agglomérations, couvrant plus de 400 communes (dès 20€ d'achat, livraison en un jour ouvré partout en France).

Les abonnés DARTY+ bénéficient également de la livraison gratuite en un jour ouvré, illimitée et sans montant minimum **pour tous les achats sur FNAC.com** et dans les magasins FNAC.

✓ L'**Assistance technique illimitée par téléphone, et prioritaire avec l'application Bouton DARTY**

Les abonnés Darty+ bénéficient de l'Assistance téléphonique Darty pour tous les équipements électroménagers et électroniques, **achetés chez DARTY ou ailleurs, même après la fin de garantie.**

L'assistance apporte une solution à toutes les questions portant sur **l'installation, la connexion, l'utilisation, l'entretien ou le dépannage**, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, en s'appuyant sur notre équipe de 300 techniciens conseils spécialistes de l'assistance technique.

En installant l'application « **Bouton DARTY** », l'accès à l'assistance est prioritaire et instantané : un technicien conseil vous rappelle en moins d'une minute. De 8h à 19h, vous bénéficiez de la **visio-assistance Darty** pour vous guider pas à pas visuellement.

✓ Un **tarif économique pour réparer les appareils hors garantie**

Les abonnés Darty+ bénéficient des meilleurs tarifs pour le dépannage de produits électroniques et électroménagers non couverts par une garantie Darty (hors garantie Darty ou achetés dans une autre enseigne).

- Forfait de **59€ pour les interventions à domicile** (99€ pour les non-abonnés)
- Forfait de 49€ pour les réparations en atelier (69€ pour les non abonnés).

Tout est inclus dans le forfait : **déplacements à domicile, diagnostic et main d'œuvre**, quel que soit le nombre de déplacements nécessaires. Le client doit uniquement payer les pièces détachées en sus.

La réparation, réalisée avec des pièces d'origine et par un de nos 1000 techniciens agréés, est **garantie 6 mois**. En cas non réparation, **30€ sont offerts** pour l'achat d'un nouvel appareil.

CONTACT PRESSE

Alexandre André : +33 (0)1 55 21 54 46 - alexandre.andre@fnacdarty.com

Fabienne Turquetil : +33 (0)1 48 02 35 84 – fabienne.turquetil@fnacdarty.com

A propos de Fnac Darty

Présent dans dix pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe dispose à fin juin 2017 d'un réseau multi-format de 689 magasins, dont 478 en France et se positionne comme le 2e acteur e-commerce en termes d'audience en France (plus de 13,6 millions de visiteurs uniques par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires pro forma de 7.4Md€. 